

# Istraživanje zadovoljstva korisnika u knjižnici Filozofskog fakulteta u Osijeku – uspijevamo li ih zadovoljiti?

**Kornelija Petr Balog, [kpetr@knjiga.ffos.hr](mailto:kpetr@knjiga.ffos.hr)**

Filozofski fakultet Sveučilišta J. J. Strossmayera u Osijeku, Odsjek za informacijske znanosti

**Gordana Gašo, [ggaso@knjiga.ffos.hr](mailto:ggaso@knjiga.ffos.hr)**

Filozofski fakultet Sveučilišta J. J. Strossmayera u Osijeku, Knjižnica

Libellarium, IX, 1 (2016): 59 – 88.

UDK: 027.7: 658.64(497.50sijek)

DOI: <http://dx.doi.org/10.15291/libellarium.v9i1.243>

Izvorni znanstveni rad

## Sažetak

Knjižnica Filozofskog fakulteta u Osijeku svojim je poslovanjem i strateškim dokumentima jasno naglasila svoju orijentaciju na unapređivanje kvalitete svoga poslovanja. S tim u vezi obvezala se i na kontinuirano istraživanje zadovoljstva svojih korisnika koje se provodi svake tri godine. U ovom se radu prikazuju usporedni rezultati istraživanja zadovoljstva korisnika Knjižnicom Filozofskog fakulteta u Osijeku provedenih u ak. god. 2009./2010. i 2012./2013. Rezultati pokazuju kako Knjižnica uspijeva održati razinu zadovoljstva svojih korisnika.

**KLJUČNE RIJEČI:** Filozofski fakultet Osijek, istraživanje zadovoljstva, kvaliteta poslovanja, visokoškolske knjižnice

## Uvod

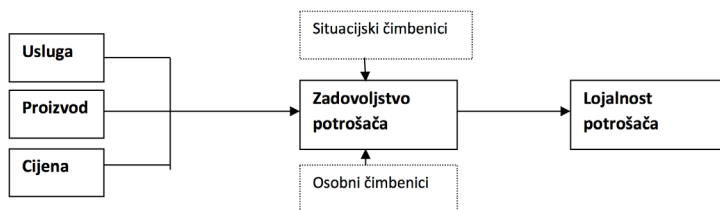
Visokoškolske knjižnice po svojoj strukturi pripadaju knjižnicama u sastavu i kao takve moraju podržavati viziju i poslanje te strategiju svoje matične ustanove. U današnjem kompetitivnom i financijski izazovnom okruženju mnogi financijeri zahtijevaju dokaze dobrih rezultata, odnosno kvalitetne usluge prije nego odluče nastaviti financirati određenu ustanovu i njezine programe. Kako u Republici Hrvatskoj Agencija za znanost i visoko obrazovanje (AZVO) od svog osnutka 2005. godine provodi aktivnu politiku unapređivanja i osiguravanja kvalitete u području znanosti i visokog obrazovanja, sve visokoškolske institucije s akreditiranim studijskim programima moraju prolaziti različite oblike vrednovanja svojih programa i usluga (kako sustava kvalitete tako i reakreditaciju studijskih programa) (AZVO 2016). Dakako da na taj način i visokoškolske knjižnice te kvaliteta usluge koju one osiguravaju dolaze u središte pozornosti kako same matične ustanove tako i AZVO-a. Visokoškolske knjižnice svoju

vrijednost i važnost za matičnu ustanovu dokazuju podastirući brojne pokazatelje uspješnosti poslovanja vezane uz uložena sredstva i izlazne proizvode te pokazatelje koji se odnose na omjer troškova poslovanja i podataka koji se odnose na uporabu knjižnice i njezinih usluga (Dugan, Hernon i Nitecki 2009). Jedan je od posebno važnih segmenata mjerenja visokoškolskih knjižnica istraživanje zadovoljstva korisnika kao podloga za kontinuirano unapređenje kvalitete u tim knjižnicama.

Na temu istraživanja zadovoljstva korisnika visokoškolskih knjižnica u svijetu postoje brojni radovi (Andaleeb i Simmonds 1998; Hiller 2001; Maughan 1999; Perkins i Yuan 2001), a zajednica hrvatskih visokoškolskih knjižničara također pokazuje sve veće zanimanje za tu temu, što je potkrijepljeno i većim brojem radova koji tematiziraju zadovoljstvo korisnika (Dukić, Hasenay i Mokriš Marendić 2009; Pavlinić i Horvat 1998; Petr 2000; Petr 2001; Petr Balog i Plaščak 2012). Pored objavljenih radova ta je tema i predmetom nekoliko diplomskih radova studenata iz područja informacijskih i komunikacijskih znanosti (Knežević 2014), tako da velik broj hrvatskih visokoškolskih knjižnica neosporno pokazuje interes i prikuplja podatke o očekivanjima i zadovoljstvu svojih korisnika. Međutim jedan od velikih nedostataka tog oblika istraživanja jest činjenica da su ta istraživanja u pravilu stihijska i da se rade prema potrebi, a u rjeđim su slučajevima rezultat kontinuiranog i planiranog istraživanja korisničke populacije u svrhu unapređivanja kvalitete poslovanja.

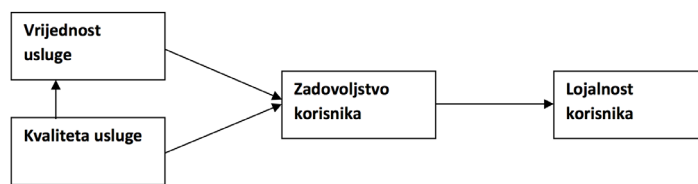
## Kvaliteta usluge i zadovoljstvo: povezani, a ipak odvojeni koncepti

Kvaliteta je koncept koji je izuzetno teško definirati i koji nema jasno postavljene granice. Štoviše, ni korisnicima nije posve jasno ni jednostavno definirati zahtjeve kvalitetnog proizvoda ili usluge (a pri tome valja imati na umu i da se percepcija kvalitete mijenja tijekom vremena) (Takeuchi i Quelch 1983). Iako su se u prošlosti kvaliteta usluge i zadovoljstvo konceptualizirali na slične načine i stoga su se mogli smatrati jednom cjelinom, u posljednje se vrijeme javio veći broj radova i istraživanja koji to opovrgavaju i ta dva koncepta tretiraju kao odvojene i zasebne veličine (Iacobucci, Ostrom i Grayson 1995). Stoga iako ta dva koncepta doista imaju neke dodirne točke, zadovoljstvo se u pravilu smatra širim konceptom, dok se kvaliteta usluge vezuje uz različite dimenzije neke usluge. Slike 1 i 2 ilustriraju odnos kvalitete usluge i zadovoljstva, opisan iz vizure autora različitih domena. Na slici 1 ilustrirana je situacija iz područja ekonomije i tu je zadovoljstvo korisnika direktan rezultat usluge, proizvoda i njegove cijene, dok je kvaliteta usluge komponenta implicirana u zadovoljstvu korisnika odnosno potrošača.



Slika 1. Korisnička percepcija kvalitete usluge i korisničkog zadovoljstva (prema Zeithaml, Bittner i Gremler 2006)

Slika 2 pak pokazuje situaciju iz knjižničkog sektora (konkretno visokoškolskih knjižnica) na kojoj su kvaliteta i zadovoljstvo i na slici odvojene veličine. Iz obje je slike vidljivo da, neovisno o tome iz kojeg tipa uslužnog sektora model dolazi, postoji konsenzus oko razlikovanja kvalitete usluge i zadovoljstva primatelja te usluge.



Slika 2. Model kvalitete usluge u visokoškolskim knjižnicama (prema Kiran i Diljit 2011)

Također, iz obje je slike vidljiva još jedna vrlo važna komponenta, a to je lojalnost korisnika. Lojalnost je korisnika zapravo krajnji cilj bilo koje uslužne organizacije. Lojalnost se definira određenim bihevioralnim značajkama primatelja usluge poput spremnosti da ponovno koriste uslugu, da uslugu preporuča drugima, da lakše 'oprote' povremene propuste ili manjkavosti u usluzi te da vode aktivnu kampanju za dobrobit ustanove (primjerice potpišu peticiju protiv smanjivanja proračuna ili zatvaranja knjižnice) (Hernon i Altman 1998). U knjižnicama koje su neprofitne ustanove ponašanje vezano uz lojalne korisnike poput opetovanog i čestog korištenja usluge te povećanja broja korisnika izuzetno su važni pokazatelji kod opravdavanja troškova financijerima. U visokoškolskim knjižnicama ti su pokazatelji indikacija povećanog korištenja znanstvenih informacija te ujedno govore o opravdanom utrošku sredstava (Kiran i Diljit 2011). Općenito gledajući, lojalnost korisnika važna je za visokoškolske knjižnice. U suvremenom okruženju gdje knjižničari, ali i visokoškolski nastavnici, sve glasnije iskazuju svoju bojazan da nove generacije knjižnice zamjenjuju Googleom i posežu za izvorima koji su im 'pri ruci' iako neproverene kvalitete, umjesto onih koji su provjereni i pouzdani, još je važnije dodatno istražiti čimbenike koji će utjecati na lojalnost studenata prema visokoškolskim knjižnicama.

Ne može se govoriti o uslugama visokoškolskih knjižnica, a da se neizostavno ne spomene i koncept kvalitete. No kako bismo definirali kvalitetu jedne visokoškolske knjižnice? Jedna od mogućih definicija mogla bi biti uspješna (ili, u nekim slučajevima, neuspješna) isporuka usluge (isto). Jedan od izuzetno važnih izlaznih proizvoda neke knjižnice, a vezan uz koncept kvalitete usluge, upravo je zadovoljstvo korisnika. Sve knjižnice trebaju kontinuirano provoditi mjerenja zadovoljstva korisnika svojim uslugama i proizvodima da bi spoznale koliko su korisnici zadovoljni onim što knjižnica čini te u kojim elementima usluge to nisu. Međutim kvaliteta usluge složen je koncept koji u sebi uključuje nekoliko dimenzija. Dvije su izuzetno važne dimenzije *sadržaj* i *kontekst* usluge. Sadržaj usluge odnosi se na ostvarivanje cilja zbog kojeg je korisnik došao u neku knjižnicu (posudba knjige, korištenje čitaonice i sl.), dok se kontekst odnosi na iskustvo koje je imao dok je ulazio u interakciju sa sustavom (razgovor s djelatnicima knjižnice, snalaženje u knjižnici, navigacija po knjižničnom mrežnom mjestu, ambijent knjižnice) (isto). Korisnici oblikuju svoje zadovoljstvo na temelju svoga iskustva i sa sadržajem i s kontekstom i optimalno bi bilo da je i jedna i druga vrsta iskustva pozitivna. To znači da se može dogoditi da je korisnik u knjižnici posudio knjigu po koju je došao, ali je istovremeno došao u sukob s knjižničarem i iz knjižnice odlazi nezadovoljan. Istovremeno možemo imati situaciju u kojoj korisnik u knjižnici nije dobio što je trebao, ali je knjižničar dao sve od sebe da mu pomogne, ponudio mu uslugu međuknjižnične posudbe, uzeo podatke da ga obavijesti kad pronađe traženu jedinicu građe te korisnik iz knjižnice odlazi bez ostvarenog cilja, ali zadovoljan.

Korisnici u svome životu dolaze u kontakt s brojnim uslužnim ustanovama (istog ili posve različitog profila) te na temelju iskustava s istim ili sličnim organizacijama u knjižnicu dolaze s određenim očekivanjima. Kao što je već rečeno, ta su očekivanja oblikovana njihovim ranijim korištenjem drugih knjižnica (primjerice na očekivanja studenata od visokoškolskih knjižnica uvelike utječe iskustvo koje su imali u korištenju svojih srednjoškolskih knjižnica, ali i narodnih i osnovnoškolskih), ali na njihova očekivanja mogu utjecati i iskustva koja imaju u korištenju srodnih uslužnih ustanova (poput knjižara). Očekivanja su izuzetno važna i knjižnice ih ni u kojem slučaju ne bi smjele ignorirati budući da očekivanja znatno utječu na percepciju korisničkog zadovoljstva. Ovdje svakako moramo naglasiti da je osjećaj zadovoljstva subjektivna veličina i da je usko vezan uz dosadašnje iskustvo primatelja usluge. Primjerice studenti koji su na fakultet došli iz srednje škole s knjižnicom koja je bila otvorena samo jedan dan u tjednu i to samo četiri sata za korisnike, bit će oduševljeni fakultetskom knjižnicom koja radi svaki dan u tjednu od 8.00 do 15.00 sati. Međutim oni studenti koji su došli s iskustvom srednjoškolske knjižnice koja je bila otvorena sedam dana u tjednu od 8.00 do 18.00 sati, neće biti zadovoljni uslugom iste fakultetske knjižnice. Dakle imamo situaciju u kojoj knjižnica (fakultetska) pruža istu razinu usluge i imamo dvije skupine korisnika: jednu koja je izuzetno zadovoljna novom knjižnicom i drugu koja to uopće nije. Istovremeno, neovisno o tome jesu li očekivanja korisnika realna ili ne (po procjeni djelatnika knjižnice), ona za te korisnike predstavljaju njihovu realnost. Stoga je svima

koji vrše procjenu kvalitete usluge neke ustanove nužno imati na umu da se kvaliteta ni u kojem slučaju ne smije isključivo vezivati uz percepciju zadovoljstva korisnika. Istraživanje je zadovoljstva korisnika važno i mora se kontinuirano provoditi, ali se kod procjene kvalitete usluge u obzir moraju uzeti i drugi pokazatelji vezani uz poslovanje (poput uloženi sredstava, izlaznih proizvoda, učinaka koje ustanova ima na svoju zajednicu i slično).

U knjižničnoj i informacijskoj se zajednici kod istraživanja koncepta kvalitete usluge naglasak stavlja upravo na korisnička očekivanja od knjižnične usluge i kvaliteta se definira kao smanjenje jaza između zadovoljstva pruženom uslugom, s jedne i očekivanja korisnika s druge strane (Hernon, Nitecki i Altman 1999). Cilj je svake knjižnice dakle kontinuirano raditi na smanjivanju jaza. Za knjižnice se kvaliteta usluge obično odnosi na sljedeća tri područja: knjižničnu građu, odnosno njezinu informativnost i relevantnost za korisnike, organizaciju, odnosno način isporuke knjižničnih proizvoda i usluga te djelatnike knjižnice (Hernon i Altman 1996).

Zadovoljstvo se u najvećem broju slučajeva definira kao emocionalna reakcija na jednokratnu transakciju, dok se kvaliteta usluge vezuje uz kumulativno vrednovanje višekratnih transakcija tijekom vremena (Parasuraman, Zeithaml i Berry 1985). U situacijama kada postoji kolektivni konsenzus oko (visoke ili niske) kvalitete neke usluge stvara se *reputacija* ustanove (Hernon i Altman 1998). Neki autori također razlikuju dvije vrste zadovoljstva korisnika nekom ustanovom: jednokratno (ne) zadovoljstvo koje je rezultat jednokratnog posjeta toj ustanovi te općenito (ne) zadovoljstvo koje nastaje na temelju sveukupnog korisnikova dotadašnjeg iskustva s tom ustanovom (Bitner i Hubbert 1994). Obje su vrste zadovoljstva važne i prvo je izuzetno važno kod prvog susreta s nekom ustanovom; ako je taj prvi susret pozitivan, onda ovo zadnje zadovoljstvo postaje važnije jer pojedinac stvara osobnu percepciju kvalitete neke ustanove na temelju svog općenitog sveukupnog zadovoljstva (ili njegova odsustva) uslugama koje je u toj ustanovi dobio. Visokoškolske knjižnice nisu drugačije od ostalih uslužnih ustanova kad su u pitanju te dvije vrste zadovoljstva i za njih je izuzetno važno da 'brucoši' steknu pozitivan dojam o svojoj novoj fakultetskoj ili sveučilišnoj knjižnici te da joj se poželes vratiti. Ako je taj prvi susret izazvao osjećaj nezadovoljstva, ne samo da se više u tu knjižnicu neće vratiti (ili će ju koristiti rijetko) nego će o tome lošem iskustvu pričati i drugima (kolegama s godine, obitelji, prijateljima).<sup>1</sup> S druge strane, ako je prvo iskustvo bilo pozitivno te su studenti tijekom

1 U ekonomskoj literaturi postoji konsenzus da se otprilike 96% svih nezadovoljnih primatelja neke usluge neće nikada naglas požaliti isporučitelju te usluge. Međutim 90% njih se također nikada više neće ni vratiti u tu istu ustanovu. Nadalje, od tih 90% koji se nikada više nisu vratili, svaki će nezadovoljni korisnik o svom (lošem) iskustvu ispričati još barem 9 drugih osoba. A dodatnih će 13% od njih ispričati o tome čak 20 ili više drugih osoba. Drugim riječima, ukoliko u mjesec dana imamo u knjižnici 10 nezadovoljnih korisnika, od njih će nam se požaliti tek jedan (a mi pri tome možemo pogrešno zaključiti da su korisnici u konačnici zadovoljni nama i uslugama koje pružamo). No na kraju će mjeseca najmanje 101 osoba znati da naša knjižnica 'pruža lošu uslugu' (Carr 1990).

svoga studija knjižnicu koristili često i redovito, postoji veća mogućnost da će biti zadovoljniji njome, da će percepcija kvalitete te knjižnice biti visoka te da će knjižnici u konačnici biti voljni 'progledati kroz prste' u slučaju nekakvih manjih pogrešaka ili pada u kvaliteti.

## Knjižnica Filozofskog fakulteta u Osijeku

Knjižnica Filozofskog fakulteta djeluje kao zasebna ustrojbeni jedinica svoje matične ustanove, a svrha joj je djelotvorno i cjelovito ostvarivanje uvjeta za izvođenje nastavne i obrazovne djelatnosti te znanstveno-istraživačkog rada (Pravilnik o radu Knjižnice Filozofskog fakulteta u Osijeku 2014).

Knjižnica djeluje od samih početaka postojanja Fakulteta, odnosno od osnutka Pedagoške akademije 1961. godine (Ljetopis 2000). Od 1961. godine pa do danas Fakultet je nekoliko puta mijenjao svoj naziv, mijenjajući time i svoju unutarnju strukturu i sastav studija koji su se na njemu mogli studirati. Tako je krajem 70-ih godina 20. stoljeća Pedagoška akademija izrasla u Pedagoški fakultet Osijek, a u akademskoj 2003./2004. Pedagoški fakultet prerastao je u Filozofski fakultet Osijek (Filozofski fakultet 2010). Svaka ta promjena utjecala je i na sadržaj i sastav zbirki u fondu njegove Knjižnice.

Na Filozofskom se fakultetu danas nudi izobrazba iz devet različitih studija (neki u dvopredmetnim kombinacijama, a neki kao jednopredmetni studiji) (Filozofski fakultet Osijek, Studijski programi 2016).

Knjižnica raspolaže fondom od otprilike 60000 svezaka omeđenih publikacija, a u svome fondu posjeduje 324 naslova inozemnih te 445 naslova domaćih časopisa. Pored toga Knjižnica putem pretplate Ministarstva obrazovanja, znanosti i sporta ima pristup međunarodnim bazama podataka, a usto je pretplaćena (kroz sredstva matične ustanove) i na dodatne četiri baze podataka (Project Muse, Cambridge Journals Online, Library and Information Science Source i Emerald Insight) koje su od interesa studentima i nastavnicima uposlenim na Filozofskom fakultetu u Osijeku. Knjižnica u prosjeku opslužuje studentsku populaciju između 1000 i 1400 primarnih korisnika<sup>2</sup> te nastavničku od otprilike 130 primarnih korisnika.

Uvođenjem 'bolonjskog procesa' u visokoškolsko obrazovanje Republike Hrvatske u središte pozornosti dolazi unapređivanje kvalitete nastavnog i znanstvenog procesa, a tu važnu ulogu imaju visokoškolske knjižnice. U skladu s time Knjižnica Filozofskog fakulteta svoju je ulogu shvatila ozbiljno, a njezini su brojni napori opisani u radu

2 Pod primarnim korisnicima mislimo na studente preddiplomskog i diplomskog studija te na redovito uposlene djelatnike Filozofskog fakulteta u Osijeku.

autorica iz 2010. godine (Plaščak i Petr Balog 2011). Jedna od važnih stavaka na putu prema unapređivanju svoje kvalitete bio je i rad na brojnim dokumentima i pravilnicima kojima se regulira poslovanje Knjižnice. U tim se dokumentima Knjižnica obvezala da će svake tri godine provoditi istraživanja zadovoljstva svojih korisnika. Prvo istraživanje zadovoljstva korisnika i korištenja Knjižnice tada Pedagoškog fakulteta u Osijeku napravljeno je davne 1998. godine za potrebe izrade jednog magistarskog rada. No ovdje svakako valja naglasiti da je ovo istraživanje napravljeno samo za potrebe izrade magistarske radnje, bez ikakve naznake budućih kontinuiranih nastojanja u tome pravcu. Pri tome moramo istaknuti da se u literaturi (Hernon i Whitman 2001) sugerira takva istraživanja provoditi svake ili svake druge godine, no Knjižnica je u dogovoru s Knjižničnim odborom zaključila da bi ta frekvencija provođenja istraživanja za njih bila prevelik teret jer sav posao oko provođenja istraživanja (od anektiranja do obrade i interpretacije podataka) pada na leđa djelatnika, odnosno ponajviše voditelja Knjižnice (koji su ionako opterećeni svakodnevnim rutinskim poslovima i aktivnostima i poslove ove vrste obavljaju izvan uredovnog radnog vremena). U nastavku rada dajemo usporedni prikaz rezultata istraživanja zadovoljstva korisnika provedenih u ak. god. 2009./2010. i u 2012./2013.

## Istraživanje

### Cilj istraživanja

S obzirom na to da je mjerenje zadovoljstva uslugama Knjižnice jedan od pokazatelja uspješnosti poslovanja Knjižnice koji implicira postojanje kvalitetne i vrijedne usluge, a ujedno je i osnova za pretvaranje zadovoljnih u lojalne korisnike, Knjižnica Filozofskog fakulteta u Osijeku provodi istraživanja zadovoljstva svake tri godine sa sljedećim ciljevima:

- utvrditi područja knjižničnih usluga i proizvoda koji kod korisnika uzrokuju nezadovoljstvo
- riješiti problemska područja koja su korisnici negativno ocijenili i ubuduće poboljšati uslugu s ciljem smanjenja broja nezadovoljnih korisnika.

### Metodologija, instrument i uzorak

Rad donosi dio usporednih rezultata prikupljenih istraživanjem zadovoljstva u ak. god. 2009./2010. (Petr Balog i Plaščak 2012). i 2012./2013. U akademskoj 2009./2010. godini istraživanje je provedeno u vremenu od ožujka do rujna 2010. godine, dok je u akademskoj 2012./2013. istraživanje provedeno u vremenu od ožujka do svibnja 2013. godine.

U istraživanju je bio korišten anketni upitnik koji je imao dvije inačice – za studente i za nastavnike (Prilozi 1 i 2 donose upitnike korištene u 2013. godini). Pitanja u upitniku odnosila su se na zadovoljstvo i očekivanja korisnika Knjižnice vezano uz knjižnične usluge (informacijske usluge, međuknjižnična posudba, edukacija korisnika i slično), knjižnične zbirke, knjižnične djelatnike i uvjete rada u knjižnici (toplina, osvjetljenje, oprema i slično). U istraživanju provedenom 2013. godine korišten je isti upitnik iz 2010. godine, s tek neznatnim korekcijama. Kao što smo već napomenuli, prilog 1 donosi upitnik za studente, a prilog 2 upitnik na nastavnike korištene u zadnjem istraživanju.

Obasu istraživanja provedena na način da su nastavnicima ankete uručene u papirnatom obliku ili su im bile poslone putem elektroničke pošte. Studenti su ankete ispunjavali samo u papirnatom obliku, no budući da su kod prvog istraživanja 2010. godine primijećeni problemi vezani uz reprezentativnost studentskog uzorka, u 2013. godini istraživanje je provedeno metodom kvotnog uzorka. Kod nastavnika se kvotni uzorak nije primjenjivao. Kvotni je uzorak namjerni uzorak, a najvažniji je u skupini uzoraka koji se temelje na teoriji značajnosti. Za tu smo se promjenu u načinu odabira uzorka za studentsku populaciju odlučili zbog problema uočenih kod ranijeg istraživanja 2010. godine. Naime kod prvog istraživanja ankete su dijeljene samo onim studentima koji su došli u knjižnicu. To je ujedno na neki način moguće i 'naklonilo' rezultate istraživanja prema pozitivnijoj slici Knjižnice jer se može pretpostaviti da u Knjižnicu ne odlaze i ne koriste njezine usluge oni korisnici koji njome nisu zadovoljni. Stoga ti korisnici nisu bili u prilici u istraživanju iz 2010. godine iskazati svoje mišljenje u studentskoj anketi. Drugi problem vezan uz distribuciju anketa studentima kod istraživanja 2010. godine odnosio se na relativno mali obuhvat populacije (anketirano je 176 studenata preddiplomskog studija ili svega 21,36 % populacije preddiplomskih studenata, te 78 studenata diplomskog studija odnosno 14,63 % populacije diplomskih studenata) (Tablica 1). Zbog navedenih problema u istraživanju provedenom 2013. godine odlučilo se veću pozornost dati osiguravanju reprezentativnosti uzorka studentske populacije te je stoga istraživanje provedeno tijekom nastave, i to na način da se na temelju broja upisanih studenata po studijskim skupinama unaprijed odredio broj studenata svake studentske skupine koji treba biti zastupljen u uzorku, a anketiranjem tijekom nastave obuhvaćena je i ona populacija studenata koja možda ne odlazi u knjižnicu (iz bilo kojeg razloga). Prilikom određivanja kvota odlučili smo anketirati 25 % studenata od broja studenata upisanih na studijske grupe na preddiplomskom i diplomskom studiju. Nažalost, prilikom provedbe nismo uspjeli posve uspješno realizirati planirane kvote jer je prilikom anketiranja na nekim studijskim grupama poput Informatologije ili Engleskog jezika i književnosti (u svim kombinacijama) bilo nemoguće doći do studenata budući da su u ljetnom semestru ili na stručnoj praksi ili im je taj semestar rezerviran za izradu diplomskog rada i nemaju nastavnih obaveza.



Tako smo dakle ovom izmjenom uspjeli povećati uzorak, no nažalost nismo u potpunosti uspjeli ukloniti slabosti prethodnog istraživanja. U 2013. godini uzorak studentske populacije iznosio je sveukupno 389 studenata. Od tih 389 studenata 364 su studenti preddiplomskog i diplomskog studija upisani u ak. 2012./2013. (povećanje od 43,3 % u odnosu na 2010.), dok ostatak uzorka čini 12 vanjskih korisnika,<sup>3</sup> 5 studenata poslijediplomskog studija te 8 polaznika pedagoško-psihološko-didaktičko-metodičke izobrazbe te 49 nastavnika. Tablica 1 ilustrira veličinu uzorka za studente preddiplomskih i diplomskih studija te nastavnike u navedena dva istraživanja i iz nje se može vidjeti da je u 2013. godini uzorak obuhvaćen našim istraživanjem porastao za sve obuhvaćene skupine (studenti preddiplomskog i diplomskog studija te nastavnici), no, nažalost, kod diplomske populacije problemi s reprezentativnošću nisu se uspjeli ukloniti. Naime studenti druge godine diplomskog studija na ponekim studijskim godinama ljetni semestar imaju slobodan za odrađivanje studentske prakse (studij Engleskog jezika i književnosti s kombinacijama) ili za izradu diplomskog rada (Informatologija), a istraživanja su se zadovoljstva do sada u obje iteracije provodila baš u vrijeme ljetnog semestra. Stoga je jedna od preporuka Knjižničnog odbora bila da se kod sljedećeg istraživanja zadovoljstva (u ak. god. 2015./2016.) ono provede u zimskom semestru.

Tablica 1. Obuhvat korisničke populacije u istraživanju: 2010. i 2013. godina

Godina	Studenti				Nastavnici		UKUPNO	
	PD	Obuhvat N(%)	D	Obuhvat N(%)	Ukupno	Obuhvat N(%)	Ukupno	Obuhvat N(%)
<b>2010</b>	824	176 (21,4)	533	78 (14,6)	134	40 (29,9)	1491	294 (19,7)
<b>2013</b>	736	277 (37,6)	462	87 (18,8)	131	49 (37,4)	1329	413 (31,1)

PD – preddiplomski studij, D – diplomski studij

Tablice 2 i 3 daju prikaz planiranih i realiziranih kvota u 2013. godini za preddiplomski i diplomski studij. Iz njih je vidljivo da, iako smo povećali obuhvat populacije u 2013. godini, i dalje nismo uspjeli u potpunosti ukloniti probleme s reprezentativnošću uzorka. Štoviše, u 2013. godini dogodilo se da su preddiplomski studenti zastupljeni s 18,8 % više od diplomskih, dok je 2010. godine to bilo samo u 6,8 %. Stoga su stavovi studenata iskazani u ovom radu reprezentativniji za studente preddiplomskog studija nego što su za studente diplomskih studija.

Tablica 2. Planirane i realizirane kvote u 2013. godini za preddiplomski studij

Preddiplomski studijski program	Ukupno studenata	Kvota (25%)	Realizirano	% realiziranog u odnosu na kvotu
Hrvatski jezik i književnost	67	17	40	+135,3
Njemački jezik i književnost	57	14	15	+7,1
Informatologija	87	22	46	+109,1
Psihologija	110	28	24	-14,3
Engleski i njemački jezik i književnost	61	16	21	+31,3
Engleski jezik i književnost i pedagogija	19	5	8	+60,0
Engleski jezik i književnost i povijest	21	6	7	+16,6
Engleski i hrvatski jezik i književnost	40	11	29	+163,6
Filozofija i hrvatski jezik i književnost	23	6	9	+50,0
Filozofija i pedagogija	17	4	0	-100,0
Hrvatski jezik i književnost i pedagogija	18	5	15	+200,0
Hrvatski jezik i književnost i povijest	35	9	20	+122,2
Njemački jezik i književnost i povijest	16	4	1	-75,0
Pedagogija i povijest	37	10	7	-30,0
Filozofija i engleski jezik i književnost	40	10	6	-40,0
Mađarski i engleski jezik i književnost	35	9	9	100
Mađarski i hrvatski jezik i književnost	23	7	8	14,3
Njemački i hrvatski jezik i književnost	30	8	12	+50,0
<b>UKUPNO:</b>	736	191	277	+45,0

Kao što je vidljivo iz tablice 2, na većini je preddiplomskih studijskih programa anketirano više studenata od predviđene kvote (na njih 12 od ukupno 18 programa) te je u konačnici anketirano 45 % više studenata od planiranog. Najveći 'prebačaji' planirane kvote (čak preko 100 %) evidentirani su za studijske programe Hrvatski jezik i književnost i pedagogija (+200 %), Engleski i hrvatski jezik i književnost (163,6 %), Hrvatski jezik i književnost (135,3 %), Hrvatski jezik i književnost i povijest (122,2 %), te Informatologiju (109,1 %). Manje od planiranog broja anketiranih studenata realiziralo se na pet studijskih programa, od kojih se na programu Filozofije i pedagogije nije uspjelo anketirati ni jednog studenta! Ostali su programi na kojima se anketiralo manje od planiranog Njemački jezik i književnosti i povijest (-75 %), Filozofija i engleski jezik i književnost (-40 %), Pedagogija i povijest (-30 %) te Psihologija (-14,4 %). Jedini je studijski program gdje se u potpunosti realizirala planirana kvota studij Mađarskog i engleskog jezika i književnosti.

Tablica 3. Planirane i realizirane kvote za 2013. za diplomski studij

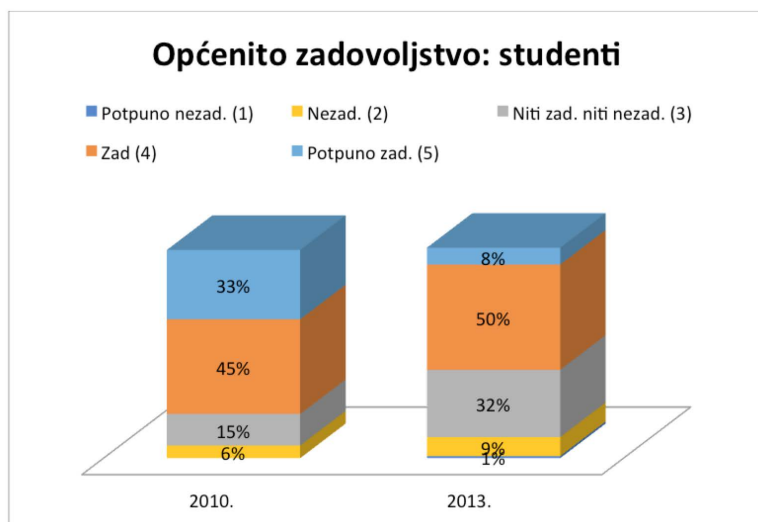
Diplomski studijski program	Ukupno studenata	Kvota (25%)	Realizirano	% realiziranog u odnosu na kvotu
Hrvatski jezik i književnost	70	18	20	+11,1
Njemački jezik i književnost	44	11	3	-72,7
Informatologija	54	13	2	-84,6
Psihologija	69	17	33	+94,1
Engleski jezik i književnost i njemački jezik i književnost	22	6	0	-100,0
Engleski jezik i književnost i pedagogija	2	1	0	-100,0
Engleski jezik i književnost i povijest	8	3	0	-100,0
Engleski jezik i književnost i hrvatski jezik i književnost	11	3	2	-33,3
Engleski jezik i književnost i hrvatski jezik i književnost	25	6	2	-66,7
Filozofija i hrvatski jezik i književnost	5	2	0	-100,0
Filozofija i pedagogija	30	8	8	100,0
Filozofija i povijest	16	4	1	-75,0
Hrvatski jezik i književnost i povijest	26	7	1	-85,7
Pedagogija i povijest	38	9	14	+55,6
Filozofija i engleski jezik i književnost	19	5	0	-100,0
Mađarski i engleski jezik i književnost,	7	2	0	-100,0
Mađarski i hrvatski jezik i književnost	5	2	0	-100,0
Mađarski jezik i književnost i povijest	2	1	0	-100,0
Njemački i hrvatski jezik i književnost	8	2	1	-50,0
<b>UKUPNO:</b>	462	120	87	-27,7

Tablica 3 prikazuje planirane i realizirane kvote za diplomski studij. Za razliku od preddiplomskog, na diplomskoj razini anketirano je u većini slučajeva manje studenata nego je bilo planirano (15 od 20 studijskih programa), odnosno 27,7 % manje od planiranog broja studenata. Planirana kvota ostvarena je samo na Filozofiji i pedagogiji (100 %), dok je više studenata od planiranog anketirano na Psihologiji (94,1 %), Pedagogiji i povijesti (55,6 %) te Hrvatskom jeziku i književnosti (+11,1 %).

Rezultati su obrađeni u statističkom računalnom programu SPSS.

## Rezultati

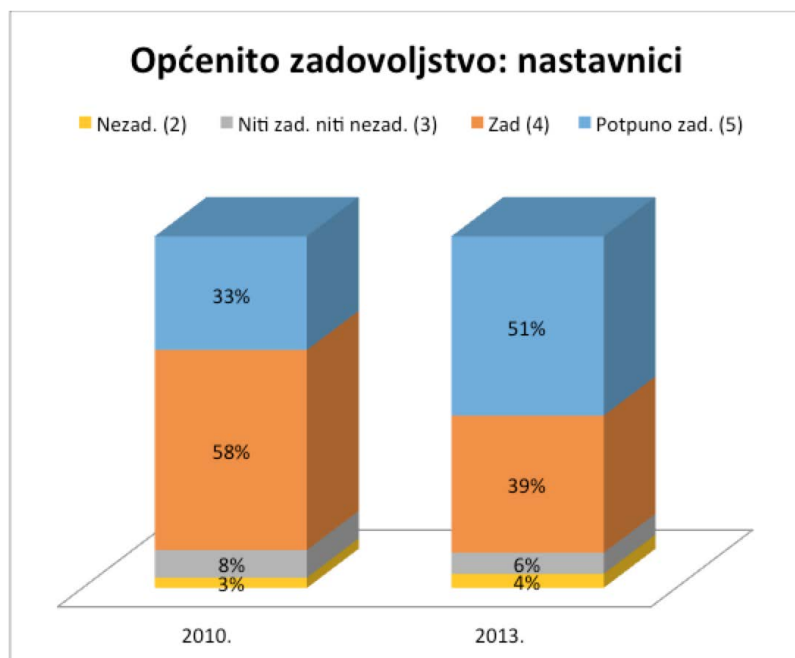
Prva skupina pitanja u upitniku odnosila se na zadovoljstvo korisnika uslugama Knjižnice. Slike 3 i 4 prikazuju usporedne podatke o zadovoljstvu Knjižnicom među studentima i nastavnicima za 2010. i 2013. godinu. Iz slike 1 vidljivo je da razina zadovoljstva studenata pada 2013. u odnosu na podatke iz 2010. godine. Primjerice 2013. godine broj potpuno zadovoljnih studenata pada za gotovo četiri puta u odnosu na podatke iz 2010. godine (8 % potpuno zadovoljnih 2013. u odnosu na 33 % potpuno zadovoljnih iz 2010.). Štoviše, 2013. godine se čak pojavljuje i kategorija potpuno nezadovoljnih korisnika (iako, valja naglasiti, samo 1 %). Nadalje, 2013. godine neznatno raste broj zadovoljnih studenata (za svega 5 % u odnosu na prethodno mjerenje), no zato gotovo dvostruko raste broj onih koji su indiferentni prema Knjižnici (32 % 2013. godine u odnosu na 15 % 2010.) Srednja vrijednost zadovoljstva studenata 2010. godine iznosi 4,04 dok je za 2013. ona 3,54. Kod studenata su najčešći uzroci nezadovoljstva ostali isti kao i u 2010. godini: nedostatak potrebne građe u Knjižnici, stara i dotrajala građa, stara i neispravna računala, ali pojavili su se i neki novi razlozi nezadovoljstva poput skraćenog radnog vremena Knjižnice, nezadovoljstva stručnošću knjižničara, pa čak i njihovim odnosom prema korisnicima. Kod studentske populacije 2013. godine bio je čak 51 komentar kojim su korisnici pojašnjavali što im točno smeta kod Knjižnice. U odnosu na 2010. to je drastično velik porast.



Slika 3. Prikaz općenitog zadovoljstva u studentskom uzorku za godine 2010. i 2013.

Za razliku od studentske populacije, zadovoljstvo knjižničnim uslugama kod nastavničke populacije raste, pa tako 2013. godine Knjižnica smanjuje populaciju samo zadovoljnih nastavnika (2010. 58 % u odnosu na 39 % 2013.) i povećava broj onih koji su potpuno zadovoljni Knjižnicom i njezinim uslugama (2010. ih je bilo 33

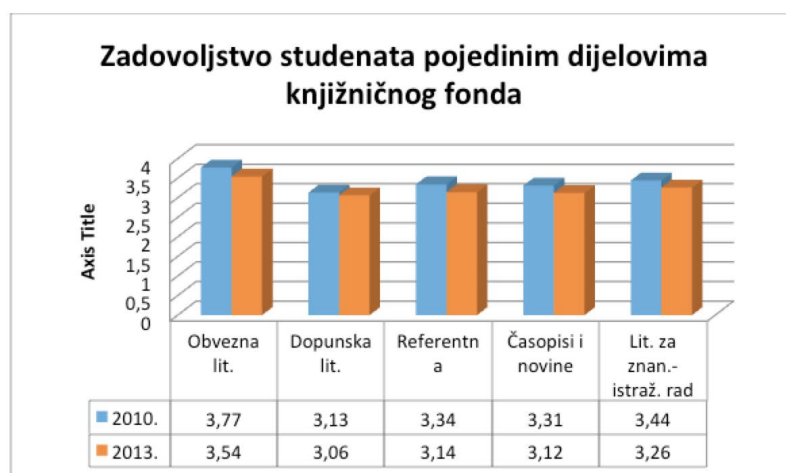
%, dok ih je 2013. godine bilo 51 %). Važno je napomenuti da kod nastavnika nema kategorije potpuno nezadovoljnih korisnika. Srednja vrijednost koju su nastavnici svome zadovoljstvu Knjižnicom dali 2010. godine bila je 4,20, dok je 2013. godine srednja vrijednost iznosila 4,37. Razlozi za nezadovoljstvo kod nastavnika nešto su drugačiji od 2010. godine. Kod posljednjeg istraživanja jedan se nastavnik požalio da nije dobio traženu pomoć oko pretraživanja baza podataka, dok je drugi komentar išao načelno prema dostupnosti baza podataka (s tim da je nastavnik uočio da to nije pogreška Knjižnice, nego da pristup bazama ovisi o financijerima).



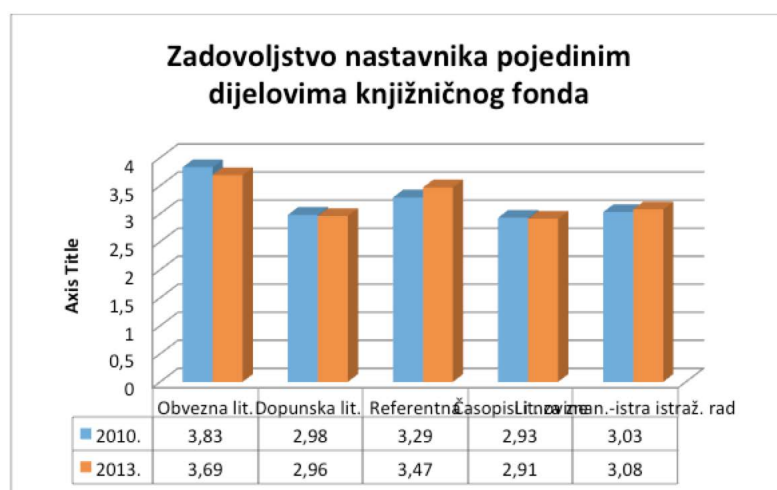
Slika 4. Prikaz općenitog zadovoljstva u nastavničkom uzorku za godine 2010. i 2013.

Naši su ispitanici bili zamoljeni da istaknu što im se u Knjižnici najviše sviđa. Studenti su 2010. istaknuli ljubaznost djelatnika, pristup internetu, brzinu usluge te postojanje čitaonica za tihi i za skupni rad. Odgovori studenata 2013. godine nisu se puno promijenili u odnosu na prethodno istraživanje. I dalje ističu kao posebnu vrijednost čitaonice, pristup internetu, ljubaznost i stručnost djelatnika, što posebice dolazi do izražaja kod traženja literature za seminarske, završne i/ili diplomske radove. (Pozitivna) atmosfera u Knjižnici 2013. godine pojavljuje se kao novi aspekt knjižnične usluge koji se studentima posebno sviđa. Nastavnici su 2010. godine istaknuli također ljubaznost, susretljivost i stručnost djelatnika Knjižnice te brzinu usluge. Uz te aspekte usluge nastavnici su 2013. još izdvojili kao posebno vrijedno i nabavu potrebne literature (uz korištenje usluge međuknjižnične nabave) te pristup bazama podataka.

Gledajući zadovoljstvo studenata pojedinačnim dijelovima knjižnične zbirke poput obvezna i izborna literatura, referentna zbirka, zbirka serijskih publikacija ili literatura za znanstveno-istraživački rad (Slika 5 i 6), možemo vidjeti da su studenti zadovoljniji od nastavnika dopunskom literaturom, serijskim publikacijama i literaturom za znanstveno-istraživački rad, dok su nastavnici zadovoljniji od studenata samo obveznom literaturom. Kod referentne zbirke zadovoljstvo je podjednako. Što se tiče trendova, kod studenata možemo primijetiti da u 2013. godini pada zadovoljstvo po svim stavkama (Slika 3), dok kod nastavnika raste zadovoljstvo referentnom zbirkom (+0,18) i nešto malo literaturom za znanstveno-istraživački rad (+0,05).

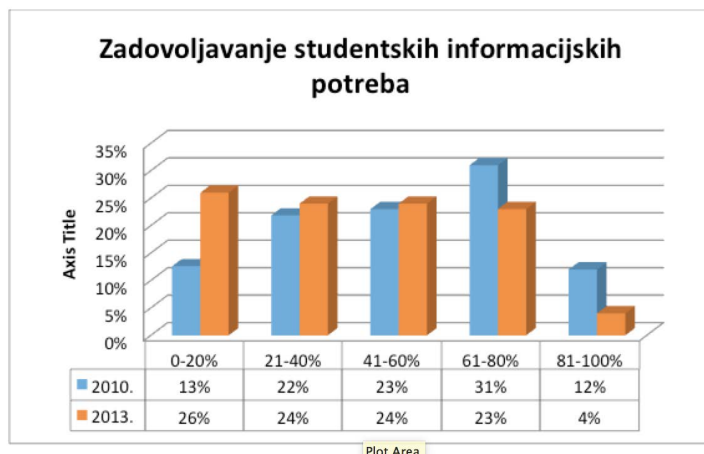


Slika 5. Zadovoljstvo studenata dijelovima knjižničnog fonda za 2010. i 2013.



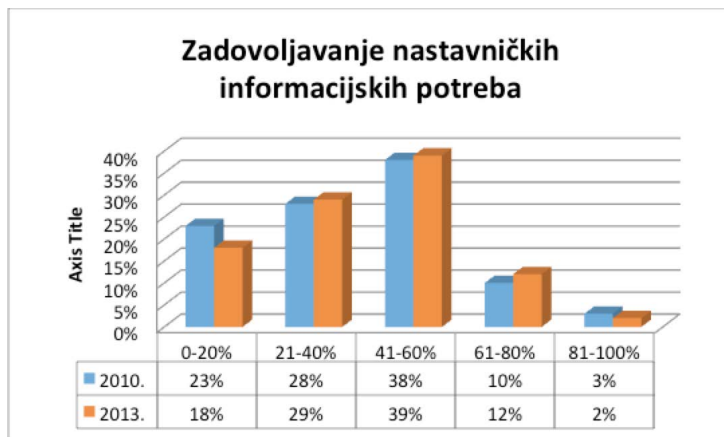
Slika 6. Zadovoljstvo nastavnika dijelovima knjižničnog fonda za 2010. i 2013.

Istraživanje je trebalo utvrditi i koliki postotak informacijskih potreba korisnika, prema njihovoj samoprocjeni, zadovoljava Knjižnica Filozofskog fakulteta. Slike 7 i 8 daju grafički prikaz rezultata. Slika 7 prikazuje zadovoljavanje informacijskih potreba studenata za 2010. i 2013. godinu i iz nje se može vidjeti da je u 2010. godini bilo najviše onih studenata (31 %) koji su smatrali da Knjižnica ispunjava između 61 i 80 % svih njihovih informacijskih potreba. Te je godine bio i podjednak omjer onih koji su smatrali da Knjižnica ispunjava između 0 i 20 % njihovih potreba (13 %) te između 81 i 100 % (12 %). U 2013. godini situacija se mijenja i znatno raste broj onih koji smatraju da Knjižnica ne ispunjava ili ispunjava vrlo malo, njihove informacijske potrebe (0 – 20 % – 26 %). Štoviše, gotovo istu distribuciju primjećujemo i kod zadovoljavanja potreba između 21 i 40 % (24 %), 41 i 60 % (24 %) te 61 i 80 % (23 %). Zapravo zadnje dvije stavke (61 – 80 % i 81 – 100 %) bilježe najveći pad – obje bilježe pad od 8 % u odnosu na 2010. godinu. S druge strane, broj onih kojima Knjižnica zadovoljava informacijske potrebe u minimalnom obliku (0 – 20 %) porastao je duplo.



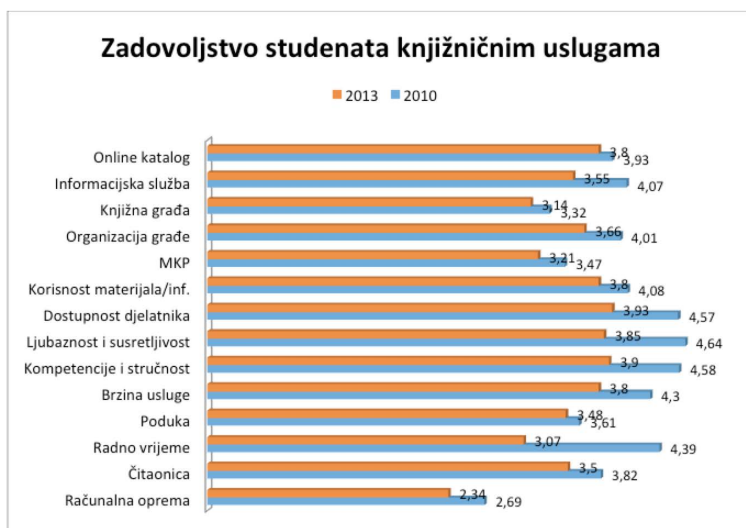
Slika 7. Zadovoljavanje studentskih informacijskih potreba za 2010. i 2013.

Kod nastavnika je situacija puno pozitivnija nego kod studenata. Naime slika 8 ilustrira da se kod nastavnika bilježi rast onih kojima Knjižnica zadovoljava informacijske potrebe. Najveći je broj onih kojima Knjižnica informacijske potrebe zadovoljava u omjeru od 41 – 60 % (38 % 2010. i 39 % 2013.), a odmah iza slijede oni kojima se potrebe zadovoljavaju u omjeru od 21 – 40 % (28 % 2010. i 29 % 2013.). Kod nastavnika je također pozitivno to što 2013. pada broj onih kojima Knjižnica potrebe zadovoljava u minimalnom omjeru 0 – 20 % (23 % 2010., te 18 % 2013.), a istovremeno se bilježi mali porast onih kojima Knjižnica zadovoljava potrebe u omjeru 61 – 80 % (10 % 2010. te 12 % 2013.). I 2010. i 2013. izuzetno je mali postotak onih nastavnika kojima Knjižnica zadovoljava sve informacijske potrebe (3 % 2010. te 2 % 2013.).



Slika 8. Zadovoljavanje nastavnčkih informacijskih potreba za 2010. i 2013.

Ispitanici su nadalje zamoljeni da ocijene svoje zadovoljstvo pojedinačnim elementima knjižnične usluge. Slika 9 daje prikaz srednjih vrijednosti zadovoljstva studenata knjižničnim uslugama za godine 2010. i 2013., dok slika 10 prikazuje srednje vrijednosti zadovoljstva nastavnika za iste godine. Slika 9 koja se odnosi na zadovoljstvo studenata prikazuje da je 2013. godine kod studenata došlo do pada zadovoljstva kod svih elemenata knjižničnih usluga.



Slika 9. Zadovoljstvo studenata pojedinačnim knjižničnim uslugama za 2010. i 2013. godinu

Do najvećeg je pada zadovoljstva došlo vezano uz radno vrijeme Knjižnice (–1,32). Odmah iza nezadovoljstva radnim vremenom slijedi nezadovoljstvo ljubaznošću i susretljivošću djelatnika Knjižnice (–0,79) te njihovim kompetencijama i stručnošću



(-0,68). Do najmanjeg je pada u nezadovoljstvu korisnika došlo kod poduke korisnika i *online* kataloga Knjižnice (-0,13) te kod knjižne građe (-0,18). U 2013. godini uveden je jedan novi element knjižnične usluge (koji nismo uvrstili u grafikon budući da nema referentnu vrijednost u 2010. godini) za studente: duljina roka posudbe. Srednja je vrijednost zadovoljstva studenata za taj aspekt usluge 3,56.

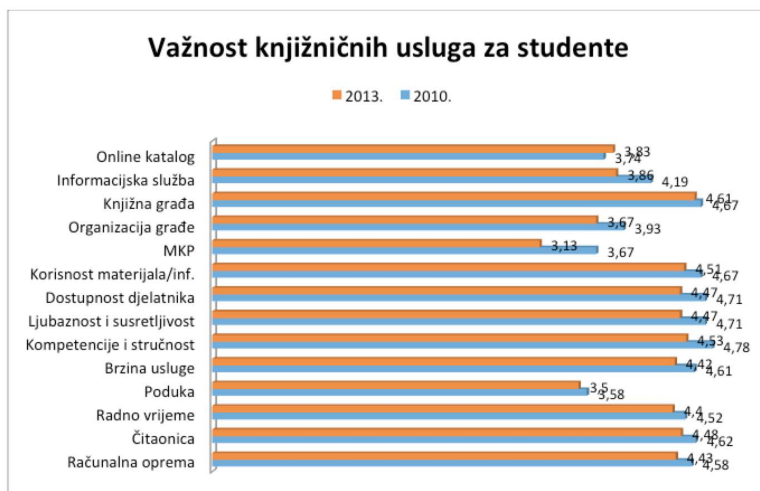
Kod zadovoljstva nastavnika situacija je znatno bolja (slika 10). Općenito gledajući, nastavnici iskazuju veću razinu zadovoljstva od studenata. Međutim uspoređujući dvije godine u uzorku, zamjetno je da je i kod nastavnika evidentiran pad zadovoljstva za veći broj različitih knjižničnih usluga. No za razliku od studentskog uzorka kod nastavnika je za tri elementa usluge izmjerena veća razina zadovoljstva (iako samo neznatno) 2013. nego 2010. godine. Kod knjižnične građe i usluge međuknjižnične posudbe izmjeran je rast zadovoljstva od 0,09, dok je manji porast zabilježen i za zadovoljstvo računalnom opremom (+0,05). Također, kod nekoliko elemenata usluge (dostupnost djelatnika te *online* katalog) zadovoljstvo je ostalo na razini prijašnjeg mjerenja. Što se tiče pada zadovoljstva kod nastavnika, on je najprimjetniji za radno vrijeme (-0,37), informacijsku službu (-0,36) te za ljubaznost i susretljivost djelatnika Knjižnice (-0,21).



Slika 10. Zadovoljstvo nastavnika pojedinačnim knjižničnim uslugama za 2010. i 2013. godinu

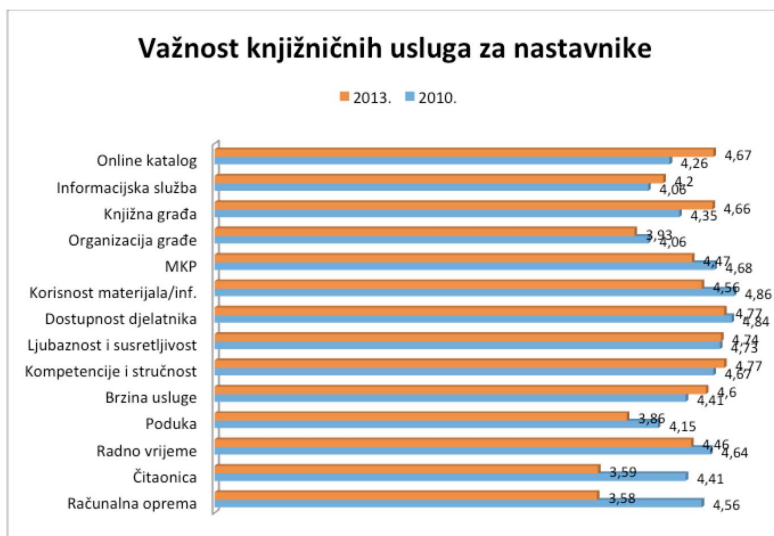
Budući da se kod mjerenja zadovoljstva određenim uslugama uvijek treba voditi računa i o važnosti tih usluga za korisnike (odnosno njihovim očekivanjima koja imaju

od ponuđenih usluga), mi smo u istraživanju od naših ispitanika zatražili podatke i o njihovim očekivanjima. Rezultate donosimo u nastavku, a ilustrirani su na slikama 11 i 12. Slika 11 donosi rezultate koji se odnose na važnost knjižničnih usluga za studente za godine 2010. i 2013. Kao što se iz slike može i vidjeti, u 2013. godini važnost gotovo svih knjižničnih usluga za studente pada. Jedina je usluga čija važnost neznatno raste usluga *online* kataloga (+0,09). Do najvećeg pada važnosti dolazi kod usluga međuknjižnične posudbe (-0,54), organizacije knjižnične građe na policama (-0,26) te kod kompetencija i stručnosti djelatnika Knjižnice (-0,25). Što se tiče dužine roka posudbe, novog aspekta usluge uvedenog u 2013. godini, studenti su mu dali relativno visoku važnost od 4,20 (važnost je veća od zadovoljstva!).



Slika 11. Važnost knjižničnih usluga za studente u 2010. i 2013. godini

Kod nastavničke je populacije u 2013. godini značajno drugačija situacija vezano uz njihova očekivanja od knjižničnih usluga (Slika 12). Naime od ponuđenih 14 elemenata usluge kod nastavnika rastu očekivanja, odnosno važnost usluga za njih pet: *online* katalog (+0,41), knjižnu građu (+0,31), brzinu usluge (+0,19), informacijsku službu (+0,14) te za kompetencije i stručnost djelatnika Knjižnice (+0,1). Također, kod jednog je aspekta usluge zamijećena gotovo ista razina važnosti kao i u 2010. godini (ljubaznost i susretljivost djelatnika Knjižnice). Kod ostalih se aspekata usluge primjećuje pad u važnosti za nastavnike. Najveći pad važnosti zabilježen je za sljedeća tri elementa usluge: računalnu opremu (-0,98), čitaonicu (-0,82) te za korisnost materijala i informacija dobivenih u Knjižnici (-0,3).



Slika 12. Važnost knjižničnih usluga za nastavnike u 2010. i 2013. godini

Kod procjene zadovoljstva određenim uslugama i njihove važnosti za naše korisnike upotrijebili smo kvadrantnu analizu da bismo identificirali kakvo je zadovoljstvo uslugama koje su korisnicima doista važne te postoje li možda usluge koje su važne našim korisnicima, a da njima nisu baš zadovoljni. Kod kvadrantne se analize promatraju četiri kvadranta: Kvadrant 1: usluge koje su korisnicima važne i Knjižnica ih ispunjava (zadovoljava), Kvadrant 2: usluge koje su korisnicima važne, a Knjižnica ih ne ispunjava (bilježi se niže zadovoljstvo), Kvadrant 3: usluge koje korisnicima nisu toliko važne, a koje Knjižnica ispunjava te Kvadrant 4: usluge koje korisnicima nisu važne, a Knjižnica se oko njih ni ne trudi. Naša je analiza pokazala da su sve knjižnične usluge u našem uzorku smještene u kvadrante 1 i 3. Tablice 4 i 5 prikazuju usporedni prikaz kvadrantne analize za 2010. i 2013. godinu. Tablica 4 prikazuje kvadrantnu analizu za studente i iz nje je vidljivo da 2013. godine nema nikakvih značajnih promjena u očekivanjima (koja su predstavljena kroz važnost usluge) studenata i njihovoj ocjeni percipirane usluge (predstavljeno kroz zadovoljstvo uslugama). Iz tablice je također vidljivo da je puno više usluga (njih 10) koje su svrstane u prvi kvadrant odnosno usluge koje su korisnicima važne, a istovremeno ih Knjižnica (na zadovoljavajući način) ispunjava. U trećem kvadrantu (usluge koje su korisnicima manje važne, a Knjižnica ih ipak nudi i to na zadovoljavajući način) nalazi se pet usluga. Međutim iako je najveći broj usluga kvadrantnom analizom svrstan u prvi kvadrant, tu su se ipak pronašle neke usluge kod kojih je zabilježeno nešto manje zadovoljstvo od njihove važnosti za studente, pa su tako u 2010. godini četiri usluge s najvećom razlikom između važnosti i zadovoljstva bile računalna oprema (-1,89), knjižna građa (-1,35), čitaonica (-0,80) i korisnost dobivene građe/informacija (-0,59). U 2013. godini to su sljedeće četiri usluge: računalna oprema (-2,09), knjižna građa (-1,47), radno vrijeme (-1,33) te čitaonica (-0,98). U 2010. godini kod trećeg kvadranta tri su usluge imale zabilježeno veće zadovoljstvo od važnosti koje su im studenti pridavali: *online* katalog

(+0,19), organizacija građe na policama (0,08) te edukacija korisnika (+0,03). Kod trećeg kvadranta u 2013. jedino je usluga međuknjižnične posudbe imala zabilježeno veće zadovoljstvo od važnosti koju su joj studenti dali (+0,08).

Tablica 4. Kvadrantna analiza knjižničnih usluga za 2010. i 2013.: studenti

Kvadranti	2010. i 2013.
K1: Usluge koje su korisnicima važne i Knjižnica ih ispunjava	Knjižna građa Korisnost materijala/informacija dobivenih u Knjižnici Dostupnost djelatnika Knjižnice Ljubaznost i susretljivost djelatnika Kompetencije i stručnost djelatnika Brzina usluge Radno vrijeme Čitaonica Računalna oprema Dužina roka posudbe*
K3: Usluge koje korisnicima nisu toliko važne, a Knjižnica ih ispunjava	Online katalog Informacijska služba Organizacija građe na policama Međuknjižnična posudba Edukacija korisnika

\*Varijabla ponuđena tek u 2013. godini

Tablica 5 donosi nam rezultate kvadrantne analize za nastavnički uzorak. Kod nastavnika je vidljivo malo odstupanje u percepciji važnosti usluga između dva mjerenja. Naime iako se nastavnici slažu o važnosti u većini usluga koje svrstavaju u prvi kvadrant (slaganje je zabilježeno za osam usluga), 2013. godine nastavnici su dvjema uslugama (usluga međuknjižnične posudbe i radno vrijeme) dali puno veću važnost nego je to zabilježeno u mjerenju iz 2010. godine. Tako su 2013. godine te dvije usluge dospjele u prvi kvadrant, dok su 2010. bile u trećem. Kod trećeg kvadranta nastavnici se slažu oko pet usluga. Što se tiče usluga koje su zabilježile nešto veća odstupanja između važnosti i zadovoljstva, i u 2010. i u 2013. godini zabilježene su dvije usluge u prvom kvadrantu koje su imale nešto veću razliku između važnosti i zadovoljstva (nastavnici su im dali veću važnost nego što su njima bili zadovoljni): knjižnična građa (2010: -1,53; 2013: -1,46) i korisnost dobivene građe/informacija (2010: -0,50; 2013: -0,56). Što se tiče usluga iz prvog kvadranta koje su zabilježile veću razinu zadovoljstva od važnosti, 2010. godine bile su to tri usluge, dok ih je u 2013. bilo samo dvije: dostupnost djelatnika Knjižnice (2010: +0,06; 2013: +0,01), brzina usluge (2010: +0,06; 2013: +0,05), ljubaznost i susretljivost djelatnika (samo 2010: +0,06). Kvadrant 3 je u obje godine bilježio i usluge koje su imale veću važnost od zadovoljstva i obrnuto. Računalna je oprema i u 2010. i u 2013. godini imala niže

zadovoljstvo od važnosti (2010:-1,20; 2013:-0,47), dok je u 2010. niže zadovoljstvo imala i čitaonica (2010:-0,39). Veće zadovoljstvo od važnosti u trećem kvadrantu imalo je nekoliko usluga. Edukacija korisnika bilježi veće zadovoljstvo od važnosti kod nastavnika i u 2010. i u 2013. godini (2010:+0,17; 2013:+0,26), dok se u ostalim segmentima bilježi razlika za ta dva mjerenja. U 2010. godini veće je zadovoljstvo još zabilježeno za informacijsku službu (+0,06) i radno vrijeme (+0,35) (koje je u 2013. dospjelo u prvi kvadrant). U 2013. godini veću je važnost još imala samo organizacija građe na policama (+0,11).

Tablica 5. Kvadrantna analiza knjižničnih usluga za 2010. i 2013.: nastavnici

Kvadranti	2010. i 2013.	Samo 2013.
K1: Usluge koje su korisnicima važne i Knjižnica ih ispunjava	Online katalog Knjižna građa Korisnost materijala/informacija dobivenih u Knjižnici Dostupnost djelatnika Knjižnice Ljubaznost i susretljivost djelatnika Kompetencije i stručnost djelatnika Brzina usluge Računalna oprema	Međuknjižnična posudba Radno vrijeme
	2010. i 2013.	Samo 2010.
K3: Usluge koje korisnicima nisu toliko važne, a Knjižnica ih ispunjava	Informacijska služba Organizacija građe na policama Edukacija korisnika Čitaonica Računalna oprema	Međuknjižnična posudba Radno vrijeme

#### 4.4. Rasprava

U ovom radu dajemo usporedni prikaz rezultata istraživanja zadovoljstva korisnika Knjižnice Filozofskog fakulteta u Osijeku u 2010. i 2013. godini. 2013. godine došlo je do promjene u načinu odabira uzorka studentske populacije jer se na taj način željelo doskočiti nedostacima reprezentativnosti uzorka iz istraživanja provedenog 2010. godine. Međutim na taj se način znatno utjecalo i na dobivene rezultate jer su u istraživanju iz 2010. godine anketirani samo oni studenti koji su osobno došli u Knjižnicu (i stoga vjerojatno bolje poznaju samo poslovanje Knjižnice i imaju pozitivnije mišljenje o njoj), dok se 2013. godine odlučilo anketirati kvotnim uzorkom studenata po studijskim grupama, a anketiranje je provedeno u samim učionicama. Pored želje za boljom reprezentativnošću uzorka ta je odluka bila motivirana i činjenicom da su svi studenti Filozofskog fakulteta ujedno i potencijalni korisnici Knjižnice te Knjižnica ima potrebu ispitati koliki postotak studenata Knjižnicu ne koristi te iz kojih razloga. Cilj je svakako doprijeti do što većeg broja studenata, a to će se najbolje učiniti na način da se identificiraju prepreke ili problemi koje studenti nekorisnici percipiraju kao takve i da ih se pokuša ukloniti. Činjenica da se 2013. godine anketom uspjele obuhvatiti

56,47 % svih upisanih redovitih studenata na Filozofskom fakultetu u Osijeku (u odnosu na 35,99 % iz 2010. godine) ipak govori u prilog naporima za osiguravanjem reprezentativnosti uzorka iako detaljnija analiza uzorka (Tablice 2 i 3) pokazuje da su u uzorku 2013. godine nadzastupljeni studenti preddiplomskog studija u puno većoj mjeri nego u istraživanju 2010. godine, tako da su rezultati prikazani u ovom radu u osjetnijoj mjeri nego ranije pod utjecajem stavova upravo te skupine ispitanika.

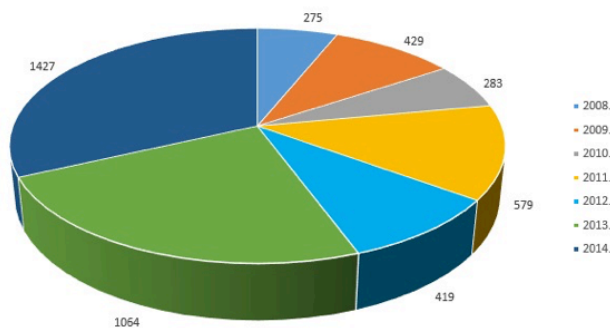
Primjereno ovoj promjeni u studentskom uzorku, ali i nekim objektivnim izmjenama u poslovanju Knjižnice, rezultati ankete o zadovoljstvu po gotovo svim su stavkama u ovom dijelu uzorka pokazali pad. Tako je zabilježen pad općenitog zadovoljstva studenata 2013. godine u odnosu na prethodno mjerenje (srednja vrijednost zadovoljstva studenata 2010. godine iznosila je 4,04, dok je za 2013. ona 3,54). Neki se od uzroka nezadovoljstva ponavljaju iz 2010. godine (broj primjeraka građe i njezino stanje te starost i stanje računalne opreme), no pojavili su se i neki novi. Jedan je od novih razloga novo radno vrijeme Knjižnice. Knjižnica je naime u ak. godini 2012./2013. morala uvesti skraćeno radno vrijeme<sup>4</sup> zbog gubitka nekoliko stručnih djelatnika koji su otišli na duže bolovanje. Usporedbe radi, u 2010. godini u Knjižnici je radilo pet djelatnika, dok je te iste poslove u 2013. godini moralo obavljati samo njih troje. Knjižnica je, dakako, 2013. godine dobila 'ispomoć' u vidu dvije mlade kolegice na stručnom osposobljavanju i jednu kolegicu kao zamjenu za roditeljni dopust, no to su sve bile mlade i neiskusne kolegice kojima su postojeće djelatnice, uz svakodnevni posao u Knjižnici, još morale posvetiti vrijeme za izobrazbu u sklopu mentorskog rada i pripremu mladih kolegica za stručni ispit. Stoga je voditeljica Knjižnice upravi Fakulteta predložila, kao privremeno rješenje, skraćeno radnog vremena Knjižnice, smatrajući to najjednostavnijim rješenjem u tadašnjoj situaciji. Kasnije se ispostavilo, kako je i vidljivo iz rezultata ove ankete, da su studenti (pa čak i nastavnici) tu promjenu prilično loše primili i zbog toga otvoreno iskazivali svoje nezadovoljstvo. Jedan je od većih problema te promjene u radnom vremenu Knjižnice i činjenica što je Knjižnica tu promjenu napravila bez ikakve najave za korisnike (pa čak i bez pojašnjenja). Međutim činjenica je da Knjižnica nije u stanju uvijek predvidjeti i najaviti sve svoje promjene u poslovanju. U slučaju zamjene za roditeljni dopust Knjižnica se mora pridržavati zakonskih obveza koje nalažu duljinu trajanja natječaja za prijam djelatnika na zamjenu za roditeljni, a u međuvremenu Knjižnica mora raditi s osobom manje. Svakako smo mišljenja da bi korisnici blagonaklonije gledali na tu promjenu radnog vremena, možda čak i ponudili neka rješenja u vidu demonstrature u Knjižnici (mada moramo napomenuti da dosadašnja nastojanja Knjižnice da uvede studente demonstratore u Knjižnici, Uprava Fakulteta nije odobrila) da su znali razloge koji su motivirali tu odluku Knjižnice. Ovako, bez pravog pojašnjenja, tu su odluku interpretirali sami i to na očiglednu štetu Knjižnice.<sup>5</sup> No s obzirom na rezultate ove

4 Umjesto dotadašnjeg radnog vremena od 8.00 do 19.00 od ponedjeljka do petka, Knjižnica je počela raditi skraćeno od 9.00 do 18.00.

5 Početkom 2014. godine na problem skraćenog radnog vremena Knjižnice reagirao je Studentski

ankete te na iskazano veliko nezadovoljstvo studenata, Knjižnica je u dogovoru s Upravom pronašla način da se radno vrijeme vrati na prijašnje i to od prosinca 2014. godine. Još jedan od dugogodišnjih uzroka nezadovoljstva korisnika uklonjen je 2014. godine. Naime čitaonica Knjižnice opremljena je s 32 nova računala tako da bi taj uzrok nezadovoljstva ovim činom u budućim anketama trebao biti uklonjen. S druge strane, napravljene su i promjene u fizičkom izgledu čitaonice koja je podijeljena na čitaonicu za skupni i čitaonicu za individualni rad. I premda takva podjela predstavlja korak naprijed u unapređenju kvalitete čitaoničke usluge, u anketi iz 2013. studenti iskazuju opet jednu dozu nezadovoljstva. U ovom slučaju radi se o nezadovoljstvu veličinom prostora jer broj korisnika raste, a raste i njihova raznolikost te potrebe, dok je prostor relativno skučen.

Knjižnica Filozofskog fakulteta u Osijeku kontinuirano radi na povećavanju sredstava za nabavu knjižnične građe, posebice knjiga, što ilustrira slika 13. S obzirom na te podatke, smanjeno zadovoljstvo studenata knjižnom građom zabilježeno u anketi iz 2013. godine bilo je zbunjujuće sve do razgovora voditeljice Knjižnice s predstavnicima Studentskog zbora početkom 2014. Na tom su sastanku studenti pojasnili da se njihovo nezadovoljstvo odnosi na naslove potrebne za izradu seminarskih radova te naslove s popisa obavezne literature koji su na ćirilici i/ili ekavici. No budući da ti naslovi ne postoje u prijevodu na hrvatski jezik, nastavnici su očito bili mišljenja da je na popise literature bolje uvrstiti ove izraze, nego izraze tih djela na izvornom jeziku, s čime su se i studenti u konačnici složili. Na sastanku su studenti također upoznati s knjižničnom nabavnom politikom, te općenito s načinom odabira i donošenja odluka o nabavi novih naslova.



Slika 13. Broj primjeraka knjižne građe nabavljen kupnjom u razdoblju od 2008. do 2014. godine

zbor Filozofskog fakulteta u Osijeku i voditeljica je Knjižnice, u dogovoru s prodekanom Fakulteta, održala sastanak s predstavnicima studenata na kojem je studente izvijestila o razlozima te odluke te svim problemima s kojima se Knjižnica suočila u 2012./2013. godini. Nažalost, to je pojašnjenje došlo prekasno za većinu studenata u našem anketnom upitniku.

Pored nezadovoljstva radnim vremenom 2013. su godine učestalije i pritužbe na stručnost i (ne)ljubaznost djelatnika Knjižnice (mada je ljubaznost ujedno i jedan od elemenata koji su korisnici istaknuli kao posebno vrijedno u Knjižnici, a kvadrantna je analiza pokazala da su i stručnost i ljubaznost djelatnika u prvom kvadrantu, odnosno onom koji identificira usluge koje su korisnicima važne, a koje Knjižnica ispunjava). Moguće probleme sa stručnošću djelatnika Knjižnice možemo pokušati pojasniti i činjenicom da se u Knjižnici kontinuirano obučavaju mladi magistri informatologije koji su tamo upućeni od strane Hrvatskog zavoda za zapošljavanje u sklopu mjere<sup>6</sup> Stručnog osposobljavanja za rad bez zasnivanja radnog odnosa. Istovremeno, postoji mogućnost da su nastojanja knjižničara da potaknu samostalnost studenata u pretraživanju i korištenju knjižničkog kataloga rezultirala percepcijom studenata da su knjižničari 'neljubazni'. Neovisno o razlozima, činjenica ostaje da je jedan dio studenata 2013. godine istaknuo (a slika 7 to vjerno ilustrira razlikama u zadovoljstvu pojedinim uslugama između 2010. i 2013. godine) da su 2013. godine upravo radno vrijeme, ljubaznost i susretljivost djelatnika Knjižnice te njihova kompetencija i stručnost tri najproblematičnija elementa usluge Knjižnice (i kod njih je zabilježen najveći pad u zadovoljstvu između 2010. i 2013. godine). Istovremeno, najmanji pad u zadovoljstvu zabilježen je za *online* katalog<sup>7</sup> očito je da studenti nekorisnici Knjižnice iz 2013. godine ipak koriste neke knjižnične usluge zbog kojih ne moraju osobno otići u Knjižnicu, poput *online* kataloga. To je zapravo i potvrđeno kod ispitivanja važnosti pojedinih usluga za korisnike jer su studenti 2013. godine *online* katalog istaknuli kao jedinu uslugu koja je u tom drugom mjerenu imala veću važnost nego je to procijenjeno 2010. godine. Kod svih ostalih elemenata knjižnične usluge važnost je 2013. godine procijenjena nižom od 2010.

Iako su vrijednosti studentskog zadovoljstva, kao što smo već istaknuli, u pravilu niže za 2013. godinu, one su kod zadovoljstva pojedinačnim dijelovima knjižničkog fonda, po trendovima, slične rezultatima iz 2010. godine, pa su tako studenti, općenito gledajući, najzadovoljniji obveznom literaturom, dok su najmanje zadovoljni dodatnom.

Kod postotka zadovoljavanja informacijskih potreba primjećujemo veće oscilacije u godinama, pa je tako 2013. godine manji broj onih koji svoje informacijske potrebe zadovoljavaju u Knjižnici, što je, dakako, i u skladu s novim načinom odabira uzorka u kojem se pojavljuju i studenti koji fakultetsku Knjižnicu ne koriste.

Usluga međuknjižnične posudbe za studente nije percipirana kao nešto što bi im bilo važno, a uzroci bi za to mogli biti u uzorku jer je i 2013. godine ponovljena ista greška provođenja istraživanja u vrijeme kad je manje studenata diplomskog studija na Fakultetu, a upravo su oni ti koji bi mogli imati veću potrebu za istraživačkim

6 Studenti vrlo često u Knjižnicu dolaze s dugačkim popisima literature i očekuju 'kompletan servis' u Knjižnici, bez ikakvog svog angažmana.



radom i tom vrstom usluge. Drugi bi uzrok mogla naprosto biti i činjenica da studenti nisu dovoljno upoznati s tom uslugom, ali i činjenicom da Fakultet ne snosi troškove međuknjižnične posudbe za studente kao što to čini za nastavnike Fakulteta. Ti troškovi, koliko god oni bili niski za međuknjižničnu posudbu u okviru Republike Hrvatske, ipak mogu odvratiti studenta od korištenja te usluge. Međutim neovisno o činjenici da studenti sami snose troškove posudbe, naše je mišljenje da studenti ipak nisu u dovoljnoj mjeri upoznati s tom uslugom te bi ju trebalo pojačano oglašavati među studentima.

Iako je način odabira uzorka studenata utjecao na mnoga od pitanja u anketi, ipak se kod kvadratne analize pokazalo da značajnih promjena u odnosu na 2010. godinu zapravo nema. Svi elementi knjižnične usluge koji su studentima bili važni 2010. bili su im važni i 2013. Istovremeno, studenti su percipirali da Knjižnica te elemente usluge u pravilu uspješno ispunjava. Isto važi i za elemente koje su percipirali kao manje važne, a koje im Knjižnica uspješno osigurava. Kod tih 'manje važnih' elemenata usluge svakako postoje i oni oko kojih se Knjižnica treba jače potruditi oko popularizacije ili oglašavanja, poput edukacije korisnika ili međuknjižnične posudbe.

Kod nastavničke populacije kod koje nije bilo nikakvih promjena u načinu odabira uzorka u odnosu na 2010. godinu (osim što je 2013. godine anketiranjem obuhvaćeno 37,40 % nastavnika uposlenih na Filozofskom fakultetu u odnosu na 29,85 % iz 2010. godine) i rezultati su u pravilu pozitivniji od onih koje smo dobili za studentsku populaciju. Očito je da Knjižnica pruža zadovoljavajuće usluge nastavnicima jer njihovo općenito zadovoljstvo raste (2010. godine srednja mu je vrijednost bila 4,20, dok je 2013. to iznosilo 4,37). Nastavnici u pravilu nemaju izrazitog razloga za nezadovoljstvo, a kao pozitivnu stranu Knjižnice ističu ono što je kod studenata dijelom bilo razlog nezadovoljstva: ljubaznost djelatnika Knjižnice te njihovu stručnost! Knjižnica se izuzetno trudi podići kvalitetu svoga poslovanja i svim korisnicima pružiti pristup potrebnim izvorima informacija. Kod nastavničke populacije koja je jače usmjerena prema znanstvenom i istraživačkom radu, percepcija o važnosti i korisnosti knjižnične usluge polagano se počela mijenjati u situacijama kada primjerice hitno trebaju neki članak i dobiju ga skeniranog isti dan. Također, na zadovoljstvo je nastavnika svakako morala utjecati i pojačana nabava knjižnične građe te potvrde o citiranosti i indeksiranosti njihovih radova u svrhu napredovanja, a koje su u posljednjih nekoliko godina dobili upravo u Knjižnici Filozofskog fakulteta. Sve to dovelo je do polaganog mijenjanja percepcije o ulozi Knjižnice i knjižničara u znanstvenom i obrazovnom procesu.

Nastavnici su kao i studenti najzadovoljniji obveznom literaturom, no kod njih se primjećuje i rast zadovoljstva 2013. u odnosu na 2010., i to za referentnu građu te za građu za znanstveno-istraživački rad. To potvrđuje i pretpostavku da nastavnici koriste te zbirke, a naponi su Knjižnice da što bolje izgradi svoje zbirke tim zadnjim anketiranjem zadovoljstva i nagrađeni u tim segmentima. Za razliku od studenata, nastavnici su najmanje zadovoljni zbirkom serijskih publikacija (s obzirom na pretplate

i naglasak na *online* baze podataka Knjižnica je doista manje pozornosti pridavala toj zbirci<sup>7</sup>).

Knjižnica relativno dobro uspijeva zadovoljiti informacijske potrebe svojih nastavnika – možemo reći da raste broj nastavnika koji sve više svojih potreba zadovolje baš uz pomoć Knjižnice. Primjerice 2013. godine bilo je 80 % nastavnika koji su između 20 i 80 % svojih potreba zadovoljavali baš u fakultetskoj Knjižnici (2010. ih je bilo 76 %). Također, opada broj onih kojima Knjižnica zadovoljava tek između 0 i 20 % potreba (2013. godine zabilježen je pad od 5 % u odnosu na 2010.).

Kod mjerenja zadovoljstva pojedinačnim elementima knjižnične usluge nastavnici su daleko zadovoljniji od studenata, no i kod njih je zabilježeno odstupanje u zadovoljstvu u odnosu na 2010. godinu – neke su usluge čak zabilježile i porast zadovoljstva poput knjižne građe, međuknjižnične posudbe i računalne opreme, dok je za radno vrijeme, informacijsku službu te ljubaznost i susretljivost djelatnika zabilježen pad zadovoljstva. Vidljivo je da i nastavnici nisu ostali imuni na skraćivanje radnog vremena te su to i iskazali, a zanimljivo je da je nešto niže zadovoljstvo zabilježeno za informacijsku službu i ljubaznost djelatnika. Što se tiče informacijske službe, Knjižnica svakako treba voditi računa da mlade djelatnike na stručnom osposobljavanju ne ostavlja da samostalno odgovaraju na pitanja korisnika, posebice nastavnika, dok se kod problema s ljubaznošću trebaju ispitati uzroci i pokušati ih ukloniti.

Što se tiče važnosti pojedinih elemenata usluge za nastavnike, primjećujemo da nastavnicima u 2013. godini od posebne važnosti postaju knjižnični *online* katalog i knjižna građa za koje bilježimo najveći porast u odnosu na 2010. godinu. Uz njih su važni im i ljubaznost i kompetentnost djelatnika te brzina usluge – sve čimbenici koji govore o usredotočenosti nastavnika na znanstveno–nastavni rad i brzo izvršavanje svojih zadataka. Svi ostali elementi u pravilu bilježe veći ili manji pad važnosti, a činjenica da je najveći pad važnosti zabilježen za računalnu opremu i čitaonicu rezultat je činjenice da je Fakultet u vremenu od 2010. do 2013. uložio znatna sredstva u opremanje cijelog Fakulteta (uključujući Knjižnicu i nastavničke kabinete) novom računalnom opremom te nastavnici sav svoj znanstveno–istraživački rad za koji im je potrebno računalo i/ili čitaonički prostor sada radije obavljaju u okviru svojih kabineta.

Kod kvadrantne analize nastavničke percepcije primljenim knjižničnim uslugama i pridavanju važnosti tim istim uslugama primjećujemo malo odstupanje između 2010. i 2013. godine, i to za dvije varijable: međuknjižnična posudba i radno vrijeme Knjižnice. U 2010. godine ta su dva elementa knjižnične usluge bila svrstana u treći kvadrant koji bilježi one elemente usluge koje Knjižnica osigurava, a koji istovremeno nisu od velike važnosti za korisnike. Očito je da je međuknjižnična usluga, nakon velikih napora djelatnika Knjižnice da se propagira među korisnicima, naišla na

7 S obzirom na velike izdatke za pretplatu na časopise, Uprava Fakulteta inzistirala je da se smanji broj naslova u pretplati (jer je velik broj naslova ionako dostupan u otvorenom pristupu preko Hrčka).

odgovarajući odziv kod nastavničke populacije koja je shvatila prednosti te usluge (a posebice kad je iskusila brzinu samog servisa). Skraćivanje radnog vremena navelo je i nastavnike da postanu svjesni koliko im je važno da Knjižnica bude što dulje otvorena i time se potvrdila tvrdnja Christine Borgman (2003) da se pojedine usluge danas podrazumijevaju kao standard (npr. struja, voda, grijanje, ali i cjelodnevni rad Knjižnice) i da se posebno ne ističu kao važne kada sve normalno funkcionira. Kolika je njihova važnost postajemo svjesni tek kada nam te usluge budu uskraćene.

## Zaključak

Ovaj rad opisuje napore Knjižnice Filozofskog fakulteta u Osijeku da kontinuirano unapređuje kvalitetu svoga poslovanja kroz segment istraživanja zadovoljstva korisnika. U radu su prikazani usporedni rezultati istraživanja zadovoljstva korisnika za prva dva istraživačka ciklusa (2009./2010. i 2012./2013.). Rezultati drugog ciklusa malo su manje pozitivni za Knjižnicu, posebice kod studentske populacije, no Knjižnica je s time računala jer je kod drugog ciklusa (2013.) promijenila način odabira uzorka za studentsku populaciju i uključila ne samo veći broj studenata nego i studente koji Knjižnicu ne koriste.

Isto tako Knjižnica mora nastaviti raditi na unapređivanju reprezentativnosti uzorka jer su se i u tom istraživanju dogodili određeni propusti prilikom anketiranja koji su na određeni način utjecali na to da su rezultati prikazani u ovom istraživanju malo reprezentativniji za studente preddiplomskih studija i nastavnike nego za studente diplomskih studija.

Ono što je važno istaknuti kod ovih istraživanja korisnika jest da su nakon svakog istraživanja rezultati bili obrađeni i analizirani te prosljeđeni ne samo upravi Fakulteta i Povjerenstvu za unapređivanje i osiguravanje kvalitete/Uredu za kvalitetu nego su bili i javno objavljeni na mrežnim stranicama Knjižnice. Također, nakon svakog istraživanja rezultati su se pomno analizirali te su se tražili načini da se uočeni problemi uklone. Na taj se način odašilje pozitivna poruka svima koji su sudjelovali u istraživanju jer Knjižnica svojim poslovanjem dokazuje da ovo istraživanje nije samo puko zadovoljavanje forme nego da iza njega leži iskrena želja za izvrsnošću.

Knjižnica je također shvatila, posebice u drugom krugu istraživanja zadovoljstva iz 2013. godine, da je apsolutno nužno svaku promjenu u poslovanju (posebice ako se ide na smanjenje opsega usluge, neovisno o tome koliko su razlozi za to opravdani) vrlo pažljivo pripremiti i unaprijed o tome obavijestiti primatelje svojih usluga. Tek kad je uvjerena da su svi dionici shvatili razloge zbog kojih Knjižnica otežano radi i podržavaju promjenu u poslovanju, treba se pristupiti toj promjeni. U suprotnom, gotovo je sigurno da će se kod onog dijela korisnika koji ne razumiju promjenu u poslovanju naići na nezadovoljstvo i otpor.

Svaka je ustanova, pa tako i visokoškolska knjižnica, živ organizam koji djeluje i reagira na sve promjene u svome okruženju. Promjene su u poslovanju knjižnica neminovne, posebice u trenucima financijske oskudice, te je potreba za mjerenjem zadovoljstva i prikupljanjem mišljenja primatelja naše usluge imperativ za sve one koji žele poslovati dobro i imati zadovoljne korisnike.

## Literatura

- Andaleeb, S. S. i P. L. Simmonds. 1998. „Explaining user satisfaction with academic libraries: strategic implications.” *College & Research Libraries* 59, 2: 156 – 167.
- AZVO. 2016. *Agencija za znanost i visoko obrazovanje*. <https://www.azvo.hr/hr/kvalitete> (pristupljeno 28.4.2016)
- Bitner, M. J. i A. R. Hubbert. 1994. „Encounter satisfaction versus overall satisfaction versus quality: the customer’s voice.” U: R. T. Rust i R. L. Oliver, ur. *Service quality: new directions in theory and practice*, 72–94. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Borgman, C. L. 2003. „The invisible library: paradox of the global informaton infrastructure.” *Library Trends* 51, 4: 652 – 674.
- Carr, C. 1990. *Front-line customer service: 15 keys to customer satisfaction*. New York: Wiley.
- Dugan, R., P. Hernon i D. A. Nitecki. 2009. *Viewing library metrics from different perspectives*. Santa Barbara: ABC-CLIO.
- Dukić, G., S. Hasenay i S. Mokriš Marendić. 2009. “Analiza zadovoljstva korisnika/ studenata u knjižnicama Prehrambeno-tehnološkog i Pravnog fakulteta te u Gradskoj i sveučilišnoj knjižnici Osijek.” *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 52, 1 – 4: 172 – 187.
- Filozofski fakultet*. 2010. Osijek: Filozofski fakultet Sveučilišta.
- Filozofski fakultet Osijek. 2016. Studijski programi. <http://www.ffos.unios.hr/studijski-programi> (pristupljeno 29.9.2016).
- Hernon, P. i E. Altman. 1996. *Service quality in academic libraries*. Norwood, NJ: Ablex.
- Hernon, P. i E. Altman. 1998. *Assessing service quality*. Chicago; London: ALA.
- Hernon, P. i J. R. Whitman. 2001. *Delivering satisfaction and service quality: a customer-based approach for libraries*. Chicago; London: American Library Association.

- Hernon, P., D. A. Nitecki i E. Altman. 1999. „Service quality and customer satisfaction: an assessment and future directions.” *The Journal of Academic Librarianship* 25, 1: 9 – 17.
- Hiller, S. 2001. “Assessing user needs, satisfaction, and library performance at the University of Washington libraries.” *Library Trends* 49, 4:, 605 – 625.
- Iacobucci, D., A. Ostrom i K. Grayson. 1995. „Distinguishing service quality and customer satisfaction: the voice of the consumer.” *Journal of Consumer Psychology* 4, 3: 277–303.
- Kiran, K. i S. Diljit. 2011. „Antecedents of customer loyalty: Does service quality suffice?” *Malayesian Journal of Library and Information Science* 16, 2: 95 – 113.
- Knežević, B. 2014. *Istraživanje zadovoljstva korisnika knjižnice Prehrambeno-tehnološkog fakulteta u Osijeku: diplomski rad*. Osijek: Filozofski fakultet.
- Ljetopis : Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Pedagoški fakultet*. 2000. Urednici Ana Pintarić, Janja Horvatić. Osijek: Pedagoški fakultet.
- Maughan, P. D. 1999. „Library resources and services: a cross-disciplinary survey of faculty and graduate student use and satisfaction.” *The Journal of Academic Librarianship* 25, 5: 354 – 366
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml i L. L. Berry. 1985. „A conceptual model of service quality and its implications for further research.” *Journal of Marketing* 49: 41 – 50.
- Pavlinić, S. i J. Horvat. 1998. “Istraživanje potreba korisnika Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek.” *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 41, 1 – 4: 41 – 60
- Perkins, G. H. i H. Yuan. 2001. „A comparison of web-based and paper-and-pencil library satisfaction survey results.” *College and Research Libraries* 62, 4: 369 – 377.
- Petr Balog, K. i B. Plaščak. 2012. “Customer satisfaction at the Faculty of Philosophy Library in Osijek, Croatia.” *Performance Measurement and Metrics* 13, 2: 74 – 91.
- Petr, K. 2000. „Uspješnost poslovanja Knjižnice Pedagoškog fakulteta u Osijeku : zadovoljstvo korisnika Knjižnicom i njezinim uslugama.” *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 43, 4: 80 – 90.
- Petr, K. 2001. “Academic library user survey: Faculty of Education library in Osijek.” *Knjižnica* 45, 4: 67 – 82.

Plaščak, B. i Petr Balog, K. 2011. „Per aspera ad astra: trnovit put jedne fakultetske knjižnice prema kvaliteti.” *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 54, 1/2: 67 – 92.

*Pravilnik o radu Knjižnice Filozofskog fakulteta u Osijeku*. 2014. <http://web.ffos.hr/knjiznica/?id=2> (pristupljeno 28.4.2016)

Takeuchi, H. i J. Quelch. 1983. “Quality is more than making a good product.” *Harvard Business Review* 61: 139–145. <https://hbr.org/1983/07/quality-is-more-than-making-a-good-product> (pristupljeno 28.4.2016.)

Zeithaml, V. A, M. J. Bittner i D. D. Gremler. *Service marketing: integrating customer focus across the firm*. Boston, MA : McGrawHill, 2006.

## Abstract

### **User satisfaction survey in the Faculty of Humanities and Social Sciences Library – do we manage to deliver?**

Faculty of Humanities and Social Sciences Library in Osijek has demonstrated through its activities and emphasized in its strategic documents that it is focused on the continuous improvement of its quality. In connection with this focus, the library has decided to conduct a regular triennial user satisfaction survey. This paper presents the comparative results of the two user satisfaction surveys conducted in the academic years 2009/2010 and 2012/2013. The results show to what degree the library manages to maintain the level of user satisfaction.

**KEYWORDS:** Faculty of Humanities and Social Sciences, user satisfaction survey, performance quality, academic libraries